

BAB I

PENGENALAN

1.1. Pengenalan Kajian

Pada asasnya tidak ada perniagaan atau organisasi yang dapat mencapai kejayaan tanpa membina hubungan baik dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memahami kehendak pelanggan adalah salah satu cara untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) dan pelanggan yang berulang (*customer retention*), dua hal yang paling penting di dalam perniagaan terutama sekali perniagaan yang berkaitan langsung dengan perkhidmatan (*service*) seperti hotel, bank dan lain-lain.

Dalam bidang teknologi maklumat telah dikenal pasti suatu konsep yang berkaitan dengan pengurusan pelanggan iaitu *Customer Relationship Management* (CRM). Menurut [25] CRM ialah strategi yang digunakan oleh perniagaan atau organisasi untuk memilih dan mengurus semua nilai yang berkenaan dengan pelanggan, termasuk di dalamnya adalah mengurus masalah aduan pelanggan. Menurut [23] pengurusan aduan (*complaint management*) adalah teras daripada CRM. Aduan, kebiasaannya, terhasil apabila kehendak pelanggan tidak terpenuhi. Aduan membuktikan bahawa adanya jurang di dalam perkhidmatan pelanggan. Jurang ini adalah perbezaan di antara apa yang dijanjikan kepada pelanggan (dan apa yang pelanggan harapkan) dan apa yang telah diberikan kepada mereka. Kebolehan menangani aduan secara efektif dan efisien adalah kunci penting dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.

Aduan dapat dibuat dengan berbagai cara, secara manual iaitu percakapan (*verbal*) dengan terus mendatangi bahagian yang berkenaan, melalui telefon, tulisan, mel elektronik , *short message service* dan lain-lain. Dengan adanya teknologi internet, perkhidmatan kepada pelanggan dapat ditingkatkan lagi dengan wujudnya laman web (*website*) aduan pelanggan secara online sehingga pelanggan dapat membuat aduan di mana-mana saja pada bila-bila masa dan maklum balas juga dapat diterima dengan cepat lantas diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Kenyataan diatas telah menimbulkan keperluan bagi suatu kajian yang diberi tajuk “ Sistem Pengurusan Aduan dan Cadangan secara Online di UIN SUSKA Riau, Indonesia ”. Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau , Indonesia dipilih sebagai kajian kes kerana sistem aduan yang sedia ada belum mampu menyelesaikan masalah aduan yang semakin rumit beberapa tahun kebelakangan ini. Kebanyakan tuntutan-tuntutan pelajar yang disampaikan kepada pihak universiti dengan cara-cara yang tidak sepatutnya menimbulkan minat penulis untuk mengkaji masalah aduan di UIN SUSKA Riau dengan membangun sebuah sistem maklumat dengan tujuan untuk memudahkan pengguna dalam membuat aduan dan menerima maklum balas, dan membantu pimpinan universiti dalam mengambil keputusan berdasarkan laporan - laporan yang tersedia di dalam sistem aduan.

Penulisan kajian ini terbahagi atas tujuh bab, bab satu membahaskan tentang pengenalan kajian , latar belakang, objektif dan skop kajian, bab dua membahaskan tentang kajian literatur, bab tiga membahaskan tentang metodologi yang digunakan dalam membuat kajian, bab empat tentang rekabentuk sistem dan bab lima pula ialah implementasi dan testing dan bab enam tentang studi organisasi dan terakhir bab tujuh ialah kesimpulan.

1.2. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun kebelakangan ini UIN SUSKA mendapat imej buruk ditengah masyarakat awam sebagai universiti yang sering mendapatkan tuntutan (aksi demo) daripada pelajarannya. Dan hal itu terus berkesinambungan hingga sekarang jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan kehendak pelajar maka pelajar akan melakukan aksi demo dan mengajukan tuntutan-tuntutan dengan cara yang tidak patut seperti mogok lapar , mogok belajar dan lain-lain. Hal itu boleh saja terjadi kerana UIN SUSKA belum mempunyai suatu sistem pengurusan aduan yang baik dan hal itu perlu dipandang serius oleh UIN SUSKA kerana untuk mencapai visi dan misinya mewujudkan Universitas Islam Negeri sebagai institusi pendidikan tinggi awam yang mengembangkan ajaran Islam, ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni secara integral di kawasan Asia Tenggara tahun 2013 , UIN SUSKA harus mampu memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelajar, pensyarah dan staff.

Disamping itu UIN SUSKA Riau mempunyai beberapa latarbelakang organisasi yang terkait dengan masalah aduan ini diantaranya belum terdapatnya peraturan-peraturan bertulis yang mengatur bagaimana menguruskan aduan dalaman UIN SUSKA sesuai dengan peraturan-peraturan akademik yang berlaku saat ini, sistem aduan belum diuruskan secara bersepadu, lambat dalam memberikan maklum balas ,Sistem aduan semasa belum memberikan jaminan kerahsiaan identiti pengadu sehingga menyebabkan pengadu takut dalam membuat aduan dan menyampaikan aduan tanpa identiti seperti membuat surat layang dan menghantar mesej gelap, sistem aduan semasa masih membebankan pimpinan universiti dengan aduan-aduan yang seharusnya dapat diselesaikan di peringkat pentadbiran atau staff , belum mempunyai bahagian pentadbiran yang khusus dalam menangani masalah aduan.

Dengan berlatar belakang pada masalah diatas maka penulis berminat untuk mengkaji masalah aduan dalaman di UIN SUSKA Riau sehingga diharapkan hasil kajian ini mampu memberikan imej yang baik kepada UIN SUSKA dimasa hadapan.

1.3. Pernyataan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah di atas, beberapa masalah telah dikenalpasti dalam membangun sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online (SPACO) di UIN SUSKA Riau, pernyataan masalah tersebut adalah :

- a. Bagaimanakah membuat polisi dan prosidur aduan yang sesuai bagi UIN SUSKA Riau ?
- b. Bagaimanakah sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online (SPACO) dapat menyokong prosidur aduan tersebut ?
- c. Apakah strategi untuk menyokong pelaksanaan sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online di UIN SUSKA Riau ?

Kajian ini dibuat untuk menyelesaikan semua masalah diatas. Dengan menggunakan sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online (SPACO) , diharapkan UIN SUSKA Riau dapat menyelesaikan masalah aduan secara benar.

1.4. Objektif Kajian

Objektif utama dalam kajian ini adalah membangunkan sebuah sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online untuk UIN SUSKA Riau, beberapa objektif yang lain adalah :

- a Untuk mengenal pasti jenis-jenis aduan di UIN SUSKA Riau.
- b Untuk mengenal pasti proses pengurusan aduan di UIN SUSKA Riau.
- c Untuk membuat polisi dan prosidur aduan yang sesuai bagi UIN SUSKA Riau.
- d Membuat rangka kerja (*framework*) pengurusan aduan yang sesuai bagi UIN SUSKA Riau
- e Mencadangkan sebuah strategi organisasi yang sesuai untuk menyokong sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online bagi UIN SUSKA Riau

1.5. Skop Kajian

Skop kajian dalam pembangunan sistem pengurusan aduan dan cadangan secara online ialah :

- a. Sistem ini dibuat untuk menguruskan aduan di UIN SUSKA Riau.
- b. Sistem ini diperuntukkan bagi semua warga UIN SUSKA Riau seperti pelajar, pensyarah, staff dan pimpinan universiti.
- c. Aduan yang dikaji adalah aduan dan cadangan dalaman UIN SUSKA Riau tidak termasuk aduan dan cadangan diluar UIN SUSKA Riau.
- d. Pengadu perlu menjadi pengguna berdaftar sebelum boleh membuat aduan
- e. Sistem mampu menguruskan pembuatan aduan, penerimaan aduan, proses aduan dan memberikan maklum balas.
- f. Sistem mampu menampilkan laporan untuk pimpinan teras di UIN SUSKA Riau.
- g. Dalam kajian ini cadangan adalah aduan yang positif sehingga mempunyai proses yang sama dengan aduan, sehingga tidak disebutkan secara khas.

1.6. Kepentingan Projek

Kepentingan sistem pengurusan aduan berasaskan web ini dibangunkan adalah untuk menggantikan sistem manual yang sedia ada di universiti dengan sebuah sistem maklumat yang menggunakan aplikasi interaktif web dan ia diharapkan dapat membantu UIN SUSKA Riau dalam meningkatkan perkhidmatan. Beberapa kebaikan yang diharapkan dapat diperoleh dengan adanya sistem pengurusan aduan ini ialah :

- a Perspektif pengguna (pelajar, pensyarah, staff, pimpinan universiti)
 - Memudahkan pengguna dalam membuat aduan yang bertanggungjawab
 - Mendapatkan maklum balas yang cepat
 - Menjamin kerahsiaan identiti pengadu

- Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan universiti.

b Perspektif Universiti

- Mencapai visi dan misi universiti.
- Membendung aduan supaya tidak disalurkan kepada pihak luar yang boleh dimanipulasi hingga menjejaskan imej dan kewibawaan UIN SUSKA Riau.
- Meningkatkan imej universiti dengan penyelesaian aduan dan cadangan yang berkesan.
- Memudahkan pihak universiti dalam memberikan maklum balas
- Menyampaikan maklumat dengan cepat dan tepat.
- Membantu pihak universiti dalam membuat laporan aduan.

1.7. Ringkasan

Bab satu ini menerangkan tentang gambaran umum projek, termasuk di dalamnya pengenalan kajian, latar belakang masalah, objektif kajian, pernyataan masalah, skop kajian dan kepentingan projek, diharapkan dapat membantu dan memandu penulis dalam membuat kajian lebih lanjut sesuai dengan objektif dan tujuan yang diharapkan.